

財團法人高雄市私立小天使家園

服務使用者申訴辦法

103年6月19日制訂
104年4月24日修訂
106年12月1日修訂
109年12月30日修訂
110年12月31日修訂
111年5月修訂
112年10月修訂

- 一、目的：為使本家園服務對象對於服務過程有意見或有感權益受損時得以反應，特設立本辦法，建立制度化之申訴管道，讓小天使家園之服務更具公平、公正且公開透明之原則，並維護服務使用者之權益。
- 二、適用對象：本家園之服務使用者、家屬及相關專業人員。
- 三、適用範圍：
 - (一)對於收養業務的服務，如諮商、評估、會談、親職課程、審查、媒親、共同生活期、法院送件、收費等服務過程，有感權益受損或有其他之建言者。
 - (二)對於出養業務之服務，如諮商、評估、會談、媒親、法院送件等服務過程，有感權益受損者或有其他建言者。
 - (三)對於安置業務之服務有感權益受損或有其它之建言者。
 - (四)對於家園非上述業務之服務有感權益受損或有其它之建言者。
- 四、申訴管道：
 - (一)口頭申訴：
 - 1.若家童欲提出申訴，由工作人員引導填寫或代為填寫易讀版家童申訴書(附件一)。
 - 2.家園服務使用者或家童重要關係人若向家園工作人員提出口頭申訴，則由工作人員代為填寫申訴書(附件二)。
 - (二)電話申訴：來電提出申訴，由工作人員代為填寫申訴書。
 - (三)電子通訊軟體申訴：以 Facebook、Line、家園官網、E-mail 或其他通訊軟體提出申訴。
 - (四)書面申訴：填寫申訴書，投入申訴箱中。
- 五、申訴箱設立：
 - (一)本家園設有申訴箱，設置於一樓大廳處及二樓電梯口。
 - (二)申訴人如有權益受損，或有其他意見時，得填寫申訴書或其他書面資料，投遞於本家園申訴箱。
 - (三)申訴箱由本家園行政組人事人員專責管理，並保管申訴箱鑰匙，每週一會同另一名工作同仁開啟申訴箱。

六、申訴案件處理流程：

- (一) 家園受理申訴案件後，由家園主任擔任召集人，會同各組組長討論回應與處理機制，並於 10 天內回覆申訴人。
- (二) 回覆申訴人相關處理方式後，若申訴人不滿意，可於收到回覆後 10 天內提出二次申訴，家園受理二次申訴後應由評議委員會召集人啟動事件調查，並召開評議委員會審理及做成紀錄，調查及審理應於一個月內完成，必要時得予延長，並通知提出者，延長以一次為限，最長不得逾二個月。
- (三) 申訴案應於評議完成後 7 天內回覆申訴人，並依紀錄執行申訴案件。若申訴人為家童，應以口頭說明回覆結果，將回覆過程做成紀錄，並拍照佐證。
- (四) 提出者於評議委員會未完成評議前，得撤回申訴案。
- (五) 若申訴人對於評議委員會決議仍不滿意，得向家園主管機關申請協調措施。
- (六) 申訴人就同一事件之申訴不得超過 2 次。
- (七) 申訴情節重大涉及法律層面時，家園不受理，請申訴人逕向主管機關申訴。

七、申訴評議委員會：

受理二次申訴後，由家園主任擔任召集人啟動事件調查並召開會議，同步知會董事長，評議委員會成員為 5 位，由家園主任 1 人、業務單位組長 2 人、外部專家代表 1 人及第三方公證人 1 人組成，並由家園主任擔任召集人召開會議，委員須利益迴避；若主任被投訴，則由董事長代理召集人召開會議；若董事長被投訴，評議委員會所有委員皆應外聘。

八、申訴內容若有下列情形之一者，則其申訴不予受理：

- (一) 未寫上申訴者姓名或未具體載明申訴事件者。
- (二) 與家園業務無關者。
- (三) 涉及不實人身攻擊者。
- (四) 申訴案件已作成審議決議，但仍就同一事實重新提起者。
- (五) 申訴案件已進入訴願或訴訟程序者。
- (六) 申訴案件有牴觸法令或窒礙難行者。

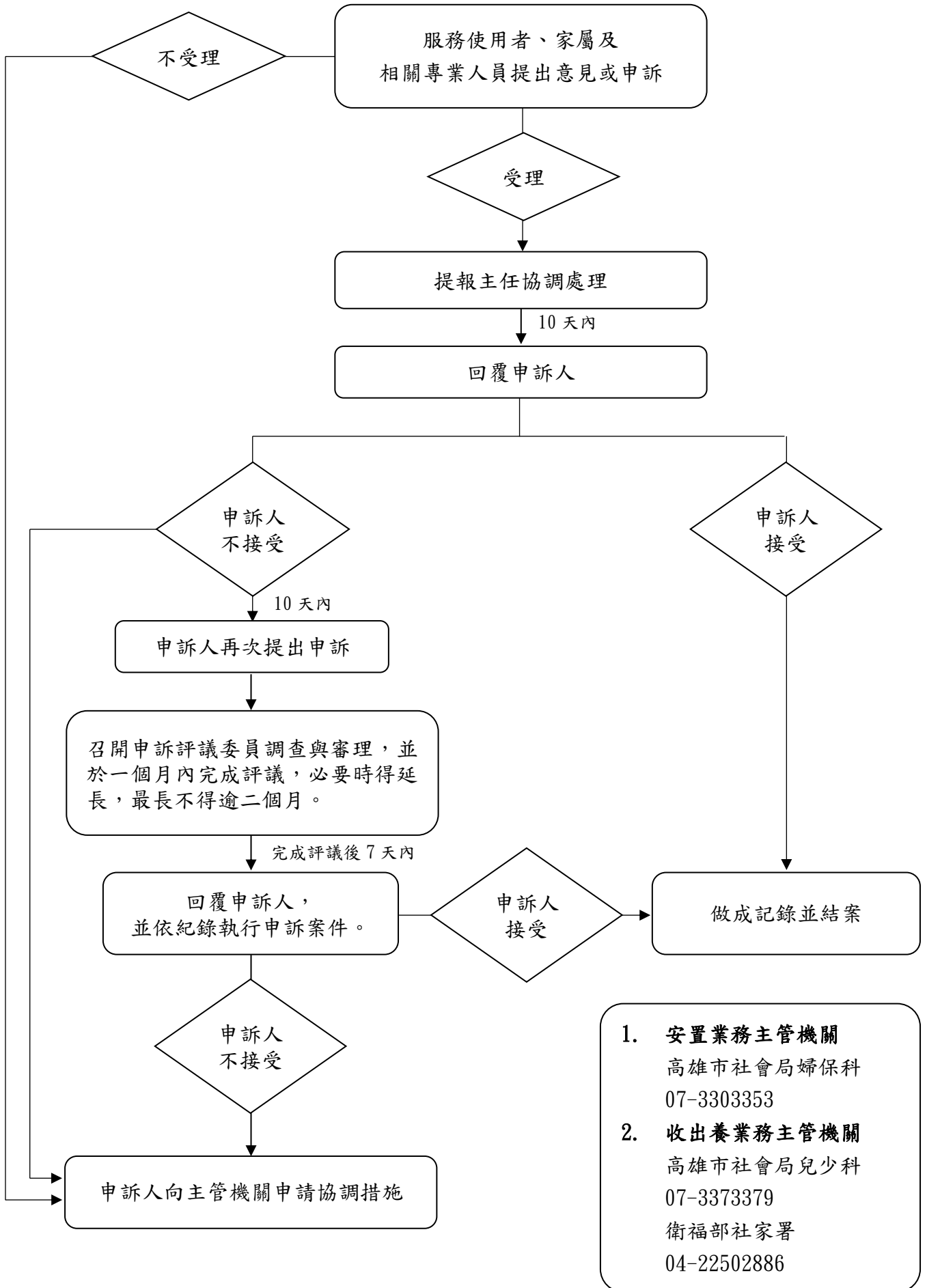
九、本家園處理申訴案件之相關人員，對於申訴案件之內容、申訴評議委員會之表決、委員意見及申訴者基本資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

十、申訴案件結案後，相關紀錄與後續處理回覆將由行政組人事人員專責保管存檔，以利調閱，依照本家園檔案管理辦法實施。

十一、本辦法經主管會議通過後實施，修正亦同。

申訴案件處理流程

103年6月19日制訂
104年4月24日修訂
106年12月1日修訂
109年12月30日修訂
110年12月修訂
111年5月修訂
112年10月修訂




財團法人高雄市私立小天使家園
家童申訴書

103年6月19日制訂
104年4月24日修訂
106年12月1日修訂
109年12月30日修訂
110年12月修訂
111年5月修訂

編號：

填寫日期： 年 月 日

姓名	出生年月日	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
申訴理由/ 事件說明	1. 想投訴的人： <input type="checkbox"/> 保育老師  <input type="checkbox"/> 其他家童  <input type="checkbox"/> 其他工作人員  <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	2. 我的感受： <input type="checkbox"/> 不高興  <input type="checkbox"/> 很傷心  <input type="checkbox"/> 很生氣  <input type="checkbox"/> 很害怕  <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	3. 事件： <input type="checkbox"/> 被大人罵  <input type="checkbox"/> 被搶玩具  <input type="checkbox"/> 被打(咬)了  <input type="checkbox"/> 其他：_____		
申訴人希望 獲得之補救	1. <input type="checkbox"/> 拿回玩具  2. <input type="checkbox"/> 對方道歉  3. <input type="checkbox"/> 其他：_____		
相關證據 或照片			
受理人	主管		
受理日期	回覆日期		
受理/回覆 內容	申訴人是否 接受回覆		<input type="checkbox"/> 接受，結案歸檔。 <input type="checkbox"/> 不接受，召開評議委員會。
再次申訴 (召開評議委員會)			
受理日期	會議日期		
依會議結果 回覆內容	申訴人是否 接受回覆		<input type="checkbox"/> 接受，結案歸檔。 <input type="checkbox"/> 不接受，向主管機關申訴。
承辦人	主管		

 財團法人高雄市私立小天使家園
申訴書

103年6月19日制訂
104年4月24日修訂
106年12月1日修訂
109年12月30日修訂
110年12月修訂
111年5月修訂

編號：

申請日： 年 月 日

姓名		身分證字號		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
出生 年月日		受服務業務		電話	
通訊地址					
申訴理由/ 事件說明					
希望獲得 之補救					
相關文件 或證據					
載明就本申訴事件有無提起訴願、訴訟					
受理人		主管			
受理日期		回覆日期			
受理/回覆 內容		申訴人是否 接受回覆	<input type="checkbox"/> 接受，結案歸檔。 <input type="checkbox"/> 不接受，召開評議委員會。		
再次申訴（召開評議委員會）					
受理日期		會議日期			
依會議結果 回覆內容		申訴人是否 接受回覆	<input type="checkbox"/> 接受，結案歸檔。 <input type="checkbox"/> 不接受，向主管機關申訴。		
承辦人		主管			